

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PDAM TIRTANADI  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Sidang Meja Hijau**

**Program Studi Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Sumatera Utara**

**DIAJUKAN OLEH :**

**NAMA MAHASISWA : MULIA RIZKY**

**NPM : 71170312010**

**PROGRAM PENDIDIKAN : MANAJEMEN**

**KONSENTRASI : MSDM**



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**MEDAN**

**2020**



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UPTARA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Sisimangaraja Teladan Medan


Telp. Fax. (061)7169880

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Mulia Rizky  
NPM : 71170312010  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Pengaruh Komunikasi dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja  
Karyawan Pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi  
Sumatera Utara.


Disetujui oleh :

Pembimbing I

 8/02-2021


Supriadi, S.Pd, M.M., M.Si

Pembimbing II

 4/02-2021

Syafrizal, S.E., M.M

Ketua Program Studi

 11/02-2021

Supriadi, S.Pd, M.M., M.Si

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala Nikmatnya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara”**. Guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen Universitas Islam Sumatera Utara.

Peneliti mengucapkan tulus, ikhlas dan tak terhingga kepada kedua orang tua peneliti. Ayahanda **Rinaldi** dan Ibunda **Wirda S.E.** yang telah memberikan kasih sayang, doa, serta dukungan moril dan material sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan, yaitu kepada :

1. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP selaku Rektor Universitas Islam Sumatera utara Medan.
2. Ibu Dr. Safrida, SE., M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Supriadi., S.E.,M.M.,M.Si selaku pembimbing skripsi I sekaligus ketua jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Syafrizal.,S.E.,M.M selaku pembimbing skripsi II yang telah membimbing skripsi ini.

5. Bapak dan ibu dosen pengajar yang telah memberikan ilmu kepada saya di Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan.
6. Staf dan karyawan Universitas Islam Sumatera Utara segenap yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat saya Nurhidayani, Natasya Ade Putri, Elliza Wardani, Triana Permatasari beserta senior yang telah membantu dan yang sudah menyemangati saya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan ibu yang berada dikantor Pusat PDAM Tirtanadi Sumatera Utara yang telah membimbing kami dalam melakukan penelitian.
9. Teman-teman stambuk 2017 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, Sekar Ayu Syahputri, Desi Ramadani, Oddie Bubadillah, Tyas, Juwita, Fatimah, yadi, Indra, yang selalu memberikan dukungan.
10. Serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah membantu memberikan dukungan dan doa

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih banyak kekurangannya, baik isi maupun penyajiannya, oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan tulisan ini sangat diharapkan.

Akhirnya atas bantuan, motivasi serta bimbingan yang telah diberikan, penulis tidak dapat membalasnya. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang maha kuasa agar selalu menyertai kita semua dengan harapan skripsi ini dapat bermanfaat.

Medan, Oktober 2020

Penulis

Mulia Rizky

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan dan Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Uraian Teoritis .....	7
2.1.1 Komunikasi .....	7
2.1.1.1 Pengertian Komunikasi.....	7
2.1.1.2 Fungsi Komunikasi .....	9
2.1.1.3 Proses Komunikasi.....	10
2.1.1.4 Jenis Komunikasi .....	11
2.1.1.5 Dimensi dan Indikator Komunikasi .....	14
2.1.2 Sikap Kerja.....	15
2.1.2.1 Pengertian Sikap Kerja .....	15
2.1.2.2 Sikap Kerja Utama .....	15
2.1.2.3 Komponen Sikap.....	17
2.1.2.4 Faktor-faktor Pembentuk Sikap .....	18
2.1.2.5 Indikator-indikator Sikap Kerja .....	20
2.1.3 Kinerja Karyawan .....	21
2.1.3.1 Pengertian Kinerja .....	21
2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	22
2.1.3.3 Pengukuran Kinerja .....	24
2.1.3.4 Indikator Kinerja.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Lokasi Objek dan Waktu Penelitian .....	34
3.2 Populasi.....	35
3.3 Sampel.....	36

3.3 Operasional Variabel .....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Sejarah Dan Kegiatan Operasional Perusahaan.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat PDAM Tirtanadi .....	47
4.2 Visi Dan Misi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara .....	49
4.3 Tujuan Perusahaan .....	50
4.4 Logo PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.....	50
4.5 Struktur Organisasi .....	51
4.6 Uraian Tugas Dan Fungsi Perusahaan .....	54
<b>BAB V ANALISIS DAN EVALUASI .....</b>	<b>59</b>
5.1 Analisa Hasil Penelitian .....	59
5.1.1 Karakteristik Responden.....	59
5.2 Kuesioner .....	61
5.2.1 Komunikasi.....	61
5.2.2 Sikap Kerja.....	68
5.2.3 Kinerja Karyawan .....	74
5.3 Uji Validitas .....	81
5.4 Uji Reliabilitas .....	83
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	85
5.5.1 Uji Normalitas.....	85
5.5.2 Uji Heterokedastisitas .....	87
5.5.3 Uji Multikolinearitas .....	89
5.6 Regresi Linear Berganda.....	90
5.7 Pengujian Hipotesis .....	91
5.7.1 Uji F (Simultan) .....	91
5.7.2 Uji T (Parsial) .....	92
5.8 Evaluasi.....	93
<b>BAB VI KESIMPULAN .....</b>	<b>95</b>
6.1 Kesimpulan .....	95
6.2 Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>99</b>

## Daftar Tabel

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 penelitian terdahulu.....	27
Tabel 2.2 Waktu penelitian .....	35
Tabel 3.1 Kerangka populasi .....	36
Tabel 3.2 Kerangka sampel.....	38
Tabel 3.3 Definisi operasional variabel .....	40
Tabel 5.1 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	59
Tabel 5.2 Responden berdasarkan usia .....	60
Tabel 5.3 Responden berdasarkan pendidikan.....	60
Tabel 5.4 Distribusi jawaban responden komunikasi .....	61
Tabel 5.5 Distribusi jawaban responden komunikasi .....	62
Tabel 5.6 Distribusi jawaban responden komunikasi .....	62
Tabel 5.7 Distribusi jawaban responden komunikasi .....	63
Tabel 5.8 Distribusi jawaban responden komunikasi .....	64
Tabel 5.9 Distribusi jawaban responden komunikasi .....	64
Tabel 5.10 Distribusi jawaban responden komunikasi .....	65
Tabel 5.11 Distribusi jawaban responden komunikasi .....	65
Tabel 5.12 Distribusi jawaban responden komunikasi .....	66
Tabel 5.13 Distribusi jawaban responden komunikasi .....	67
Tabel 5.14 Distribusi jawaban responden sikap kerja.....	68
Tabel 5.15 Distribusi jawaban responden sikap kerja.....	68
Tabel 5.16 Distribusi jawaban responden sikap kerja.....	69
Tabel 5.17 Distribusi jawaban responden sikap kerja.....	69
Tabel 5.18 Distribusi jawaban responden sikap kerja.....	70
Tabel 5.19 Distribusi jawaban responden sikap kerja.....	71
Tabel 5.20 Distribusi jawaban responden sikap kerja.....	71
Tabel 5.21 Distribusi jawaban responden sikap kerja.....	72
Tabel 5.22 Distribusi jawaban responden sikap kerja.....	73
Tabel 5.23 Distribusi jawaban responden sikap kerja.....	73
Tabel 5.24 Distribusi jawaban responden kinerja karyawan .....	74
Tabel 5.25 Distribusi jawaban responden kinerja karyawan .....	75
Tabel 5.26 Distribusi jawaban responden kinerja karyawan .....	75
Tabel 5.27 Distribusi jawaban responden kinerja karyawan .....	76
Tabel 5.28 Distribusi jawaban responden kinerja karyawan .....	77
Tabel 5.29 Distribusi jawaban responden kinerja karyawan .....	77
Tabel 5.30 Distribusi jawaban responden kinerja karyawan .....	78
Tabel 5.31 Distribusi jawaban responden kinerja karyawan .....	79
Tabel 5.32 Distribusi jawaban responden kinerja karyawan .....	79
Tabel 5.33 Distribusi jawaban responden kinerja karyawan .....	80
Tabel 5.34 Uji validitas komunikasi ( $X_1$ ).....	81
Tabel 5.35 Uji validitas sikap kerja ( $X_2$ ).....	81
Tabel 5.36 Uji validitas kinerja karyawan ( $Y$ ).....	82
Tabel 5.37 Uji reliabilitas komunikasi ( $X_1$ ).....	83



Tabel 5.38 Uji reliabilitas sikap kerja ( $X_2$ ) .....	83
Tabel 5.39 Uji reliabilitas kinerja karyawan (Y) .....	84
Tabel 5.40 Uji multikolinearitas .....	89
Tabel 5.41 Uji analisis regresi linear berganda.....	90
Tabel 5.42 Uji f (simultan).....	91
Tabel 5.43 Uji t (parsial) .....	92

## Daftar Gambar

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka konseptual .....	32
Gambar 4.1 Logo perusahaan PDAM Tirtanadi SumateraUtara .....	50
Gambar 4.5 Struktur organisasi PDAM Tirtanadi Sumatera Utara .....	52
Gambar 5.1 Uji normalitas (scater plot).....	86
Gambar 5.2 Uji normalitas (histogram) .....	87
Gambar 5.3 Uji heterokedastisitas .....	88

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi (2018).buku:M.SDM(Teori Konsep&indikator).
- Azwar,S.(2010). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar,Saifudin.(2011). Metode Peneitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bovee,C,L,& Thill, V, J. (2013). Komunikasi Bisnis. Jakarta: Indeks.
- Effendy, O. U (2013). Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Femi, A. F. (2017). The Impact of Comunication on Workes Performance In Selected Organizations in Lagos State, Nigeria. Departemen of sociology, Landmark University Nigeria. Journal of Humanities and Social Science, 19(8), 75-82
- Ghozali.I.(2012). Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Gibson, JI, Ivancevich Jm, Donnely Jr. JH, 2003. Organization. 8<sup>th</sup> ed, Boston, Massachusetts : Irwin, Inc.SS
- Khan, I., Dongping, H., & Ghauri, T. A. (2014). Impact of Attitude on Employees Performance: A Study of Textile Industri in Punjab, Pakistan. IDOSI Publication, 1(1), 99-120.
- Kholid, F. M., Nurhardjo, B., & Prajitiasari, E. D. (2015). Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Motivasi serta Kinerja Karyawan PT PLN Area Situbondo. Jurnal Manajemen, 1(1), 1-20.
- Krietner.R, dan Angelo.Kinicki. (2011). Perilaku Organisasi: Salemba empat. Jakarta.
- Korompis, R. C., Lengkong, V. P., & Walangitan, M. D. (2017). Pengaruh Sikap Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT BNI (Persero)Cabang Manado. Jurnal EMBA, 5(2), 115-130.
- Kusumah, K. Y., Suwarsi, S., & Abdurrahman,. (2017). Pengaruh kompetensi dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan di Hashi Ramen Bar dan Resto Cimahi. Prosiding Manajemen, 3(2), 111-125.
- Maidasari Marpaung (2019). Pengaruh Komunikasi dan Sikap Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT Bank CIMB Niaga Medan Thamrin.
- Mangkunegara, A. P. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Margaretha, M. (2012). Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Duta Marga Silima di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan bisnis*, 2(2), 1-20.
- Najmul Hayah Waruwu (2019). Pengaruh Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Medan.
- Rivai, V., Mansyur, F., Muthis, T., & Arafah, W. (2015). *Manajemen Sumber Daya manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rizky, R. C., Widyaningrum, M. E., & Negoro, B. K (2017). Pengaruh komunikasi, sikap pimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Golden Tanggun Pratama. *Jurnal Manajemen Branchmark*, 3(3), 680-692.
- Robbins, S. P, (2015). *Perilaku organisasi: Konsep , Kontroversi, dan Aplikasi*, Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, P. Stephen & Coutler, Mary. 2016. *Human Resources Management*, Edisi 16, Jilid I, Salemba empat, Jakarta.
- Siagian, S, P, (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, P. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Edisi Ketiga. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2014), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suparyadi, (2015). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT, Rajagrafindo Persada.
- Winardi, J. (2014). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wiryanto. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Grasindo.